

# CREDECENCIAL

## VISA INFINITE

Guía de uso.

A continuación encontrará la siguiente información:



Buenas prácticas.



Costos.



Derechos.



Líneas de Atención.



Recomendaciones de seguridad.



Disfrute su Tarjeta Credencial.



Al recibir su Tarjeta.



Servicio de Asistencias.



Al utilizar su Tarjeta



Procedimiento a seguir en caso de una emergencia.



Beneficios especiales.



Canales Electrónicos.



Beneficios Credencial - Visa Infinite.



Ley Habeas Data.



Programa de Lealtad Credencial.

# CREDECENCIAL

## VISA INFINITE

Guía de uso.



### Buenas Prácticas de los Consumidores Financieros.

- > Utilizar el cupo asignado por el Banco tanto en Moneda Local como Extranjera.
- > Mantener la custodia y dar buen uso de la Tarjeta y la clave con el mayor cuidado según las recomendaciones de uso y seguridad.
- > Identificarse plenamente y firmar el comprobante de venta en el momento de hacer uso de la Tarjeta en un Establecimiento de Comercio.
- > Utilizar la Tarjeta de Crédito de manera personal e intransferible. No se debe ceder a ningún tercero ni hacerse sustituir por terceros.
- > Comunicar oportunamente cualquier cambio de dirección, correo electrónico y/o teléfonos al Banco.
- > Mantener el estado de su crédito al día. Al no recibir oportunamente su Estado de Cuenta, debe solicitar información sobre su pago mínimo en cualquier Oficina del Banco, Canales Electrónicos o Línea de Servicio al Cliente y realizar el pago correspondiente.
- > Verificar regularmente los saldos de sus Tarjetas. Si encuentra alguna novedad, comuníquese con el Banco lo antes posible para su detección y arreglo si es el caso.
- > Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar la copia que le suministren de éste.
- > En caso de EXTRAVÍO o hurto de su Tarjeta de Crédito, informar inmediatamente al Banco a la **Línea de Servicio**, a **Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.**
- > Y demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



## Derechos:

- > Recibir información sobre el cambio en las tasas a través de los Extractos, Internet y en la cartelera ubicada en Oficinas.
- > Recibir oportunamente el Estado de su Cuenta.
- > Obtener dinero en efectivo y realizar compras de Bienes y Servicios en Establecimientos de Comercio, telefónicamente o por Internet, hasta por el monto que el Banco le asigne.
- > Recibir información sobre las modificaciones que el Banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- > Utilizar los Canales Electrónicos ofrecidos por el Banco.
- > Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes al producto.



## Recomendaciones de Seguridad:

### Antes de utilizar su tarjeta credencial...

- > Para que todas las transacciones de Avance en Efectivo y/o Consulta de saldos sean exitosas, personalice su clave en los Cajeros Red Aval a nivel nacional o a través de las Líneas de Servicio al Cliente de Banco de Occidente. Una vez reciba la Tarjeta de Crédito y antes de realizar la primera transacción cámbiela por una de fácil recordación.
- > Si no recuerdas tu clave de Avances, solicítala a través de los siguientes canales:

### Envío de clave a través de mensaje de texto

- > Línea de Servicio a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.
  - > Oficinas Banco de Occidente con un asesor de servicios (si no llevas contigo la Tarjeta de Crédito Credencial).
- Obtén tu clave al día siguiente y recíbela a través de un mensaje de texto a tu número de celular registrado en el Banco.

## Generación de clave en Línea

- > A través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente, a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.
- > Oficinas Banco de Occidente con tu Tarjeta de Crédito física a través de Pin Pad.
- > Tenga en cuenta su cupo disponible. Consulte el saldo a través de nuestros Canales Electrónicos u Oficinas a nivel nacional.
- > Si la Tarjeta presenta bloqueo por mora, absténgase de utilizarla hasta tanto realice el pago de ésta. Cuando se registre el pago pendiente, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente.
- > Tenga en cuenta que al presentarse mora en una de las obligaciones que el Cliente posea con el Banco, automáticamente esta mora genera bloqueo a todos los productos que tenga en el Banco. Cuando el Banco confirme que su(s) obligación(es) se encuentre(n) al día, el desbloqueo se realizará a los dos (2) días hábiles siguientes.



## Al recibir su Tarjeta:

- > Firme su Tarjeta al respaldo del plástico.

Recuerde que su clave será enviada a través de mensaje de texto. Una vez la reciba y antes de realizar la primera transacción cámbiela por una de fácil recordación.



## Al utilizar su Tarjeta en cajeros automáticos:

- > Antes de introducir la Tarjeta, verifique que no se encuentre un elemento extraño en la ranura. Si esto sucede, no adelante la operación e informe al Banco de inmediato.
- > Si su Tarjeta es retenida en un cajero, reporte inmediatamente esta situación para efectuar el bloqueo en forma oportuna.
- > Cuando observe la presencia de personas sospechosas, posponga su transacción o realícela en otro cajero.
- > No acepte ayuda de personas extrañas cuando esté utilizando el cajero.
- > No permitan que observen su clave en el momento de digitarla.
- > Si utiliza su Tarjeta en Cajeros Automáticos identificados con "Tecnología Chip", deberá mantener la Tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción.



## Al utilizar su tarjeta en establecimientos:

- > Si su Tarjeta es pasada más de una vez por el datáfono, exija la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- > No pierda de vista la Tarjeta en el momento de llevar a cabo una transacción. Exija que la transacción en el datáfono se haga en presencia suya.
- > Revise siempre que la Tarjeta devuelta sea la suya.
- > Como medida de seguridad adicional, revise con frecuencia si su Tarjeta se encuentra en su poder, de lo contrario bloquéela de inmediato.
- > Todas las Tarjetas con Chip deben ser insertadas en la ranura del datáfono. Si se desliza primero, la terminal dará la instrucción de insertar la Tarjeta.



## Beneficios:

- > Tres (3) formas de pago de su Tarjeta Credencial: Pago Total, Pago a Plazos y **Pago Mínimo Alternativo\***.
- > **Programas Especiales** como reconocimiento a su fidelidad.
- > **Seguro** que cubre el saldo total de la deuda de la Tarjeta de Crédito por fallecimiento del titular (Muerte por cualquier causa, incluyendo suicidio y su tentativa, homicidio, actos terroristas y muerte accidental).
- > **Servicio de Asistencias** durante sus viajes nacionales e internacionales\*.
- > **Amplia cobertura** para la realización de sus transacciones, en Establecimientos de Comercio y Cajeros Automáticos, a nivel nacional y en el exterior.
- > **Posibilidad de consultar** su estado de cuenta y tarifas a través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente, Internet o Banca Móvil, sin ningún costo.
- > **Comodidad** al poder realizar los pagos de su Tarjeta en cualquiera de las Oficinas del Grupo Aval a nivel nacional.
- > **Diferentes posibilidades de pago**, en efectivo o cheque en nuestra red de Oficinas u Oficinas del Grupo Aval, con débito automático a través de nuestros Canales Electrónicos o con programación previa de pagos mensuales.
- > **Pagos adicionales** a la obligación de su tarjeta de Crédito Credencial sin que esto le genere algún tipo de sanción. El excedente se aplicará inicialmente a los avances en efectivo (del más antiguo al más reciente) y posteriormente a las compras (de la más antigua a la más reciente).
- > **Desembolso de Avances** en Efectivo a una Cuenta Corriente o de Ahorros de cualquier banco del país a través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente de Internet o Banca Móvil
- > **Posibilidad de suscribirse a la Revista Credencial**, la mejor alternativa de lectura con información periodística, informativa y cultural.
- > Disponibilidad de utilizar el 100% del cupo en avances en efectivo.

\* Aplican condiciones, mayor información [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) / Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Beneficios y Características.



### Además, cuenta con la nueva Tecnología CHIP:

Las Tarjetas de Crédito Credencial del Banco de Occidente cuentan con un Dispositivo Chip, una avanzada Tecnología que le ofrece mejores garantías en seguridad y agilidad al momento de realizar sus transacciones nacionales e internacionales.



## Beneficios Credencial – Visa Infinite:

- > Devolución de hasta 300 USD por estadía en cualquier hotel del mundo una vez al año.(1)
- > Bono de bienvenida de 10.000 puntos del Programa tuPlús.(2)
- > 10.000 puntos por compras acumuladas dentro del primer trimestre de activación de la Tarjeta(3)
- > LoungeKey la cual otorga acceso a más de 1.000 salas VIP en 400 aeropuertos y 120 países alrededor de todo el mundo, sin importar la aerolínea en la que viaje. Se otorgan entradas ilimitadas para el titular.(4)
- > Asistente Personal Concierge: Si requiere de una reserva en un restaurante exclusivo, comprar un regalo especial u organizar su itinerario de viaje, al contar con una Tarjeta Credencial Visa Infinite le permite contar con Visa Concierge un equipo que funciona como su asistente personal y se ocupará de todo. (5)

## Otros beneficios Credencial – Visa Infinite:

- > Exoneración de la Cuota de Manejo del 100% durante el primer año para la Tarjeta Credencial Visa Infinite.(6)
- > Realiza transacciones rápidas con la nueva tecnología Contactless, únicamente acercando tu Tarjeta de Crédito Credencial al datafono, sin tener que escoger el número de cuotas ni firmar el comprobante de la transacción. Aplica para montos hasta 2 Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMLVD) con diferido automático a una cuota.
- > Pérdida de Conexión: Al pagar sus boletos con su Tarjeta Credencial Visa Infinite usted cuenta con una protección contra pérdida o demora de equipaje, seguro por cancelación o retraso en sus vuelos. (7)
- > Pérdida de Equipaje: Para usted y/o cualquier otra persona con su Tarjeta Credencial Visa Infinite, cada uno recibirá, de forma gratuita, protección contra el equipaje perdido que se produce cuando sus maletas facturadas son responsabilidad de la empresa de transporte común registrado, hasta la suma máxima asegurada que corresponda y que se aplicará independientemente del número de equipaje "facturado".(8)
- > Cancelación de Viaje: Con su Tarjeta Credencial Visa Infinite, para usted y/o cualquier otra persona, recibirá de forma gratuita, protección contra la cancelación de un viaje por gastos no reembolsables hasta la suma máxima asegurada que corresponda a los costos de viaje y/o alojamiento en los que incurrió, en caso de que tengan que cancelar el viaje debido a razones cubiertas fuera de su control.(9)

## PROGRAMA DE LEALTAD

> Garantía Extendida: Cuando pague en su totalidad un artículo con su Tarjeta Credencial Visa Infinite, recibirá de forma gratuita y sin tener que registrarla, una protección que extenderá la garantía original del fabricante hasta por un año hasta la suma máxima asegurada que corresponda.(10)

> Protección de Precio: Cuando pague en su totalidad un artículo con su Tarjeta Credencial Visa Infinite, recibirá de forma gratuita y sin tener que registrarlo, protección cuando encuentre el mismo artículo (misma marca, modelo y año modelo) por un precio más bajo dentro de los treinta días de la fecha de compra.(11)

> Protección de Compra: Cuando pague en su totalidad un artículo con su Tarjeta Credencial Visa Infinite, recibirá de forma gratuita y sin tener que registrarlo, protección contra robo o daños accidentales, dentro de los 180 días posteriores a la fecha de compra.(12)

> Disponibilidad del 100% del cupo para Avances: Usa el 100% del cupo de tu Tarjeta Credencial Visa Infinite Banco de Occidente para realizar Avances en Efectivo.

> Pago de Impuestos a Tasa Preferencial: Con tu Tarjeta Credencial Visa Infinite Banco de Occidente podrás realizar el pago de tus impuestos con toda la facilidad y comodidad que te ofrece nuestra amplia red de Oficinas, con una tasa especial.

1. La devolución se verá reflejada como saldo a favor en su Tarjeta Credencial Infinite dentro de los 15 días hábiles después de la fecha de su corte. Para hacer efectiva la devolución, el cliente deberá realizar todas las compras relacionadas con su viaje con su Tarjeta Credencial Infinite. La liquidación se realizará con la TRM vigente en la fecha de corte de su Tarjeta Credencial Infinite. Para acceder al beneficio, el cliente deberá solicitar la devolución de los USD \$300 a través de nuestros canales de atención al cliente o a través de su Gerente de Relación.

2. La asignación de los Puntos túplús se reflejará en la cuenta del Programa de Puntos túplús del Tarjetahabiente, a más tardar 15 días hábiles contados a partir de la fecha de Activación. Este bono de puntos túplús se otorga una única vez por Cliente, por lo cual no aplica para reactivaciones de Tarjeta

3. La asignación de estos puntos se reflejara en la cuenta del tarjetahabiente en [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), en el mes siguiente al cumplimiento de su meta trimestral. Este bono de túplús se otorga una única vez por cliente, por lo cual no aplica para reactivaciones de Tarjeta.

4. En caso de que el Cliente ingrese con acompañantes, se generara un costo de USD\$ 27 dólares por el ingreso. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

5. El tarjetahabiente Visa será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia Concierge. En algunos casos, los gastos deberán ingresarse en la tarjeta del titular con anticipación y antes de realizar la compra independientemente del éxito de la búsqueda y/o aceptación de los bienes y/o servicios solicitados por el tarjetahabiente. El especialista de Concierge solicitará la autorización del tarjetahabiente antes de organizar un servicio, y en algunos casos se podrá solicitar la autorización por escrito. Al ingresar a las salas VIP, el Tarjetahabiente debe mostrar su Tarjeta de Crédito Infinite en los counters de las salas y mencionar que pertenece al programa de LoungeKey.. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

6. Únicamente se cobrará el Seguro Vida deudor de la Tarjeta de Crédito que cubre el 100% del saldo de la Tarjeta en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente del titular.



**7.** Ahora, cuando pague la totalidad de los boletos de viaje con una empresa de transporte común registrada, para usted y/o cualquier otra persona con su Tarjeta Credencial Visa Infinite, cada uno recibirá, de forma gratuita, protección contra las conexiones que pierda, hasta la suma máxima asegurada que corresponda, para cubrir los gastos incurridos si, debido a circunstancias imprevisibles y fuera de su control, usted y/o cualquiera de a los que le compró el viaje perdió la conexión de transporte y no puede llegar al destino final en el momento previsto originalmente. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

**8.** Si se pierde su equipaje o el de su cónyuge, de sus hijos menores de 23 años o de cualquier persona a la que le haya comprado el pasaje con su Tarjeta Credencial Visa Infinite y se determina que el transportista común no puede recuperarlo, este beneficio pagará la indemnización por boleto hasta una cantidad máxima según se especifica en la Tabla de Beneficios independientemente del número de equipaje "registrado". Esto aplica a la pérdida de equipaje en cualquier viaje cubierto, nacional o internacional. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

**9.** Como titular de la Tarjeta Credencial Visa Infinite, estará cubierto hasta el monto del beneficio por los gastos de viaje y alojamiento que pagó con su Tarjeta Credencial Visa Infinite para usted, su cónyuge, sus hijos o cualquier otra persona de la que sea legalmente responsable y que no es recuperable de ninguna otra fuente, si un viaje cubierto se cancela entre la fecha de pago de los gastos de viaje o alojamiento y la fecha de inicio del viaje, en caso de: \*Enfermedad grave o accidente que impida el inicio del viaje, así como la muerte sufrida por el asegurado, compañero de viaje o un familiar inmediato, antes del comienzo del viaje. \*Pérdida grave en el hogar o negocio propiedad del asegurado debido a un incendio, explosión e inundación que hace que la propiedad sea inhabitable, así como robo mediante el uso de la fuerza desde el exterior hacia el interior de la propiedad, en el que haya rastros o rastros visibles de dicho evento y daño material a la propiedad como resultado del uso de la fuerza utilizada en el robo cometido. \*Complicaciones del embarazo sufridas por el asegurado o el cónyuge que ponen en peligro la salud o la vida de los involucrados. \*Citación inamovible como parte o testigo ante un tribunal civil, familiar, laboral o penal. \*En caso de que el asegurado presente o reciba una demanda de separación o divorcio que exija la presencia del asegurado en audiencias judiciales. \*Pérdida inesperada del empleo formal del asegurado. \*Pérdida de los documentos de identificación del asegurado debido a un asalto o robo, y en cuyo caso no sea posible recuperarlos para realizar el viaje. \*Exigencia formal de unirse a las fuerzas armadas del país. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

**10.** Como titular de una tarjeta Visa con este beneficio, usted goza de una Protección de Garantía Extendida que duplica el período de reparación gratuita establecido en la garantía de reparación escrita del fabricante original o tienda hasta por un año adicional en los productos elegibles con garantías del fabricante de entre tres meses a tres años. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

**11.** Los titulares de tarjetas Visa pueden aprovechar este Programa de Protección de Precios que los ayuda a obtener el mejor precio que pueden encontrar en la mayoría de los productos que sean comprados con una tarjeta válida. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

**12.** Los artículos perdidos o que desaparecen misteriosamente no están cubiertos. "Desaparición misteriosa" significa la desaparición de un artículo de manera inexplicable cuando no hay evidencia de un acto ilícito por parte de una persona o personas. Aplican términos y condiciones de uso en [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios).

# CREDECIAL

Con el Programa de Lealtad tuplús gane PUNTOS por sus compras.\*

## Otros beneficios Credencial – Visa Infinite:



### Gane puntos por sus compra:

Con el Programa de Lealtad tuplús gane PUNTOS por sus compras.\*



### Gane reconocimiento:

Anualmente, expedimos a nuestros mejores Tarjetahabientes el Certificado de Excelencia por buen manejo de su crédito. Este certificado ya es reconocido en el mercado como su mejor referencia comercial.

*\*Para conocer las condiciones de redención del Programa de Puntos tuplús, lo invitamos a ingresar a la Página Web [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co)*



## Costos:

- > Cobro de cuota de manejo Mensual Anticipado (M.A.) siempre y cuando el Producto Tarjeta de Crédito esté vigente y haya sido entregado al cliente por parte del Banco, independiente a su utilización.
- > Si usted posee las Tarjetas Credencial Mastercard y Credencial Visa, cuenta con exoneración de la cuota de manejo de forma permanente en una de sus 2 tarjetas, siempre y cuando las mantenga vigentes.
- > Tarifa de reposición del plástico en el evento de robo o extravío.
- > Costos financieros: Intereses corrientes cobrados mes vencido por consumos en Colombia y en el exterior e intereses de mora. Estas tasas son fijadas mensualmente por el Banco, dependiendo la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- > Además, en nuestros Canales Electrónicos usted puede consultar previamente a su realización la tarifa de las transacciones que tienen costo.
- > Recuerde que las compras que usted realice a una (1) cuota no generan cobro de intereses, siempre y cuando haya realizado el pago total del saldo de la Obligación, dentro de la fecha límite de pago, de los dos (2) últimos meses.

Para consultar las tarifas vigentes ingrese a nuestra Página Web: [www.bancodeoccidente.com.co/Portafolio Premium](http://www.bancodeoccidente.com.co/PortafolioPremium) selecciona *Credencial - Visa Infinite / Tasas y Tarifas*.

## Líneas de Atención:

### Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente

A nivel nacional: **01 8000 51 4652**

Bogotá: **390 20 58**

Cali: **485 11 13**

Medellín: **605 20 20**

Barranquilla: **386 97 72**

### Línea de Servicio al Cliente:

Para información de productos, servicios y trámite de requerimientos comuníquese.

**A nivel nacional: 01 8000 51 4652 o en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 y Barranquilla 386 97 72**

Para reportar robo, extravió o bloqueo de la Tarjeta de Crédito Credencial comuníquese a nuestra **Línea de Servicio al Cliente** o a través de nuestra **App Banca Móvil**.



## **Disfrute su Tarjeta Credencial** en Colombia y el exterior:

- > Antes de viajar, recuerde verificar el cupo asignado a su Tarjeta de Crédito. Si desea solicitar un Aumento de Cupo comuníquese con la Línea de Servicio al Cliente.
- > Cuenta con un Cupo en pesos que puede ser utilizado para sus consumos en Colombia y/o en el exterior.
- > En Colombia diferido de 1 a 36 meses para compras en Establecimientos de Comercio.
- > En el exterior sus compras y Avances se difieren automáticamente a 24 meses. Diferido automático para Avances en efectivo a 36 meses.



## **Servicio de Asistencias:**

### **1. Asistencia AXA ASSISTANCE:**

Cubre al Tarjetahabiente si reside permanentemente en Colombia, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, aunque no viajen juntos.

#### **Cobertura Nacional\*:**

- > Gastos Médicos por accidente o enfermedad hasta por USD \$6.000.
- > Medicamentos hasta por USD \$1000.
- > Demora o extravió de equipaje por USD \$ 800
- > Remolque de Vehículo cobertura ilimitada.

\* Cubre los primeros 100 días del viaje. No tiene deducible. Aplican condiciones.

### Cobertura Internacional\*:

- > Gastos médicos y hospitalarios en países NO Schengen para el titular y beneficiarios hasta por USD \$85.000; en Países Schengen para el titular y beneficiarios hasta por EUR 65.000.
- > Medicamentos USD \$ 5.000
- > Demora o Extravío de Equipaje USD \$ 1.500.
- > Gastos de Hotel por convalecencia hasta por USD \$2.000.
- > Adelantos de fondos hasta por USD \$20.000.

\* Cubre los primeros 100 días del viaje. No tiene deducible. Aplican condiciones.

### Líneas de asistencia AXA ASISTENCIA COLOMBIA:

Usted contará con las siguientes Líneas Telefónicas para Tarjetahabientes Credencial:



**Línea Nacional: 01 8000 91 9091**  
**Línea Internacional: 1 866 357 65 76**  
**Europa: 34 911 237 726**  
**Bogotá: 644 61 52**

*Para solicitud de certificaciones de visado:*  
**[certificacion.viaje@axa-assistance.com.co](mailto:certificacion.viaje@axa-assistance.com.co)**

Para obtener información detallada sobre asistencias, coberturas, condiciones, clausulado y seguros de su Credencial visite nuestra Página Web: [www.bancodeoccidente.com.co/Portafolio Premium](http://www.bancodeoccidente.com.co/PortafolioPremium) selecciona [Credencial - Visa Infinite / Asistencias](#).



## Procedimiento a seguir en caso de una emergencia:

- > Si se presenta una emergencia básica debe comunicarse antes de iniciar cualquier trámite de autogestión a las líneas de AXA Asistencia Colombia, donde le coordinarán la prestación del servicio de asistencia a través de la red médica Internacional o Nacional de AXA.
- > Si tiene una emergencia compleja, debe dirigirse al centro hospitalario más cercano y comunicarse a las líneas de AXA Asistencia antes de 72 horas, brindar toda la información del suceso y del lugar donde se encuentre, posteriormente enviar la documentación requerida de acuerdo al evento, para tramitar el reintegro de su Tarjeta de Crédito Credencial de los pagos efectuados.
- > En caso de pérdida de equipaje, debe dar reporte a la central, antes de las 12 horas de haber notado la ausencia o irregularidad con el equipaje.

## Seguro de Vida Deudor

### Cobertura

Cubre el saldo total de la deuda de la Tarjeta de Crédito por fallecimiento del titular (Muerte por cualquier causa, incluyendo suicidio y su tentativa, homicidio, actos terroristas y muerte accidental)

### Incapacidad total y permanente:

Cubre el saldo total de la deuda de la Tarjeta de Crédito por incapacidad total y permanente sufrida dentro de la vigencia de la presente póliza, originada en lesiones físicas orgánicas o alteraciones funcionales, que de por vida y como consecuencias de las mismas y luego de la rehabilitación integral general al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%. Siempre que la lesión o alteración persista por un periodo continuo no menor a 150 días calendario.

Sin perjuicio de cualquier otra causa de incapacidad, se considerará también como tal los siguientes eventos:

- a) La amputación total de dos o más miembros (brazos, piernas, manos o pies).
- b) La pérdida total e irreparable de la vista por ambos ojos.
- c) La amputación total de un miembro y la pérdida irreparable de la vista por un ojo.
- d) La pérdida total e irreparable de la audición o del habla.
- e) La demencia incurable, previa declaración judicial.

Se deben presentar las reclamaciones en cualquier oficina del Banco de Occidente S.A. con la siguiente documentación física o digitalizada:

## **DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS**

Se deben presentar las reclamaciones en cualquier oficina del Banco de Occidente S.A. con la siguiente documentación física o digitalizada:

### **Para la cobertura de Vida**

- > Registro Civil de defunción o fotocopia autenticada del mismo
- > Certificación original de la deuda a la fecha del fallecimiento expedido por el Banco con la siguiente información: fecha de ingreso, número de tarjeta, clase, nombre del tarjetahabiente.

### **Para la cobertura de Incapacidad Total y Permanente**

- > Informe de la junta calificadora regional
- > Cuando se trate de trabajadores independientes bastará con la certificación expedida en los mismos términos por el médico tratante o la historia clínica completa.
- > Para efectos de la indemnización a que haya lugar por el presente anexo será la fecha determinada como la fecha de dictamen o estructuración en la calificación de invalidez respectiva. Certificación original de la deuda a la fecha de la declaratoria de la I.T.P.
- > Indicando el saldo a la fecha de la declaración y los consumos realizados en los dos meses siguientes expedido por el Banco con la siguiente información: fecha de ingreso, número de tarjeta, clase, nombre del tarjetahabiente.

### **Poliza endosada**

Si usted no desea adquirir el Seguro Vida Deudor ofrecido por el Banco de Occidente, le recordamos los requisitos mínimos que deberá cumplir la póliza la cual se debe endosar a favor del Banco

## Requisitos de la Póliza de Vida Grupo Deudor para Tarjeta de Crédito Persona Natural.

<b>Asegurado:</b>	El Asegurado debe ser la persona que figura como titular de la Tarjeta Crédito.
<b>Beneficiario:</b>	El primer beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE con NIT. 890.300.279-4.
<b>Vigencia:</b>	La vigencia de la póliza debe ser mínimo de un año.
<b>Edad y permanencia:</b>	Sin edad límite de ingreso ni de permanencia.
<b>Amparos mínimos exigidos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Muerte del Tarjetahabiente, incluyendo suicidio, homicidio y fallecimiento por SIDA desde el inicio de la vigencia.</li><li>&gt; Incapacidad total y permanente (debe aplicar desde la fecha del dictamen por parte de la entidad autorizada).</li></ul>
<b>Valores asegurados por amparo:</b>	Los valores asegurados por amparo deben ser iguales al saldo insoluto de la deuda. Debe cubrir los consumos e intereses que pueda efectuar el cliente máximo 2 meses después de la fecha del siniestro.



<b>Cláusula de renovación automática:</b>	<p>Debe indicar que el seguro se renovará automáticamente hasta la terminación del crédito o contrato y en caso de no renovación, que se le dará aviso al Banco de Occidente con anticipación a la terminación de la cobertura.</p>
<b>Cláusula de revocación /cancelación:</b>	<p>Debe indicar que el seguro no será revocado por causa alguna, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente a la terminación de la cobertura.</p>
<b>Cláusula de modificación:</b>	<p>Debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.</p>
<b>Recibo y/o convenio de pago:</b>	<p>Debe adjuntarse recibo de pago y/o convenio de pago de la prima expedido por la Aseguradora. El recibo de pago debe contener la cancelación total de la prima anual o en su defecto, una certificación de la aseguradora que indique la forma de pago total de la anualidad.</p>

## Tarifas:

El valor del seguro se cobra de manera conjunta con la Cuota de Manejo, Mensual Anticipado. La tarifa puede ser consulta en nuestra Página Web: [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) / Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas.



## Acceso fácil – 24 horas:

Con su Tarjeta Credencial usted cuenta con atención inmediata a través de nuestros Canales Electrónicos:

- > Página de Internet: [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)
- » Línea de Servicio al Cliente del Banco de Occidente.
- » Bogotá: 390 20 58
- » Cali: 485 11 13
- » Medellín: 605 20 20
- » Barranquilla: 386 97 72
- » Otras ciudades: 01 800 05 14652
- > Banca Móvil: Consultas, pagos y transferencias a través de su celular.
- > Cajeros Automáticos Red Aval, con más de 3.700 puntos en todo el país.
- > Agilizadores Electrónicos: en algunas Oficinas del Banco de Occidente y entidades del Grupo Aval.
- > Pin Pad en Oficinas, ubicado en Oficinas del Banco y entidades del Grupo Aval, en la fila de titulares y fila rápida.



## Ley Habeas Data:

### Derechos de la Entidad Acreedora:

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1266 de Habeas Data de diciembre 31 de 2008, el Banco de Occidente mensualmente reportará a las centrales de información autorizadas el comportamiento de su obligación, incluyendo tanto el reporte de los pagos oportunos como el de los vencidos. Estos últimos serán reportados previa comunicación del Banco de Occidente a su domicilio.

Esta información puede ser utilizada como objeto de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, para evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente, así como para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales y estadísticas y el adelantamiento de cualquier trámite para una entidad pública o privada respecto de la cual dicha información resulte pertinente.

La permanencia de la información registrada en las centrales de información es administrada por cada central de acuerdo a los lineamientos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1266. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida, la información de las obligaciones con mora inferior a dos (2) años permanecerá el doble del tiempo que duró la mora a partir de la fecha de pago o cancelación de la obligación y para la obligación con mora superior a dos (2) años, la permanencia será de cuatro (4) años a partir de la fecha de pago o cancelación de la obligación.

En todo caso, los términos aquí indicados estarán acordes con la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la modifiquen, adicionen o deroguen.

### Derechos del Deudor:

A ejercer el derecho fundamental al Habeas Data, en términos de la ley 1266 de Diciembre de 2008, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o penales.

### Tratamiento de Datos Personales:

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad concordante relativa a la protección de datos personales, **BANCO DE OCCIDENTE** informa que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política de la entidad en esta materia, la cual puede ser consultada en la página web **www.bancodeoccidente.com.co**. Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a **cualquier Oficina o Credicentro**, usar la línea a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72., o al correo electrónico: **datospersonales@bancodeoccidente.com.co** y a la Defensoría del Consumidor Financiero de **BANCO DE OCCIDENTE**.